



日本の医療介護現場を元気にする。



日本の医療介護現場を元気にする

代表 福岡かつよ



お客様の医業に対する「想いとお考えが伝わり、成果直結に繋がる医療接遇」をサポートするという信念の基、今日に至ります。

社名『ラポール』とは“信頼”“橋を架ける”という意味の言葉です。

この言葉に相応しく信頼されるコンサルティング・信頼される研修を提供するべく、日々研鑽を積んでおります。心に伝わり響く『相互尊重』の接遇力とコミュニケーション力向上に寄与することで、縁ある全ての組織の発展繁栄に、ひいては社会に貢献することを目的に事業展開しています。

100人の患者さんがいらっしゃるとしたら100通り以上の接遇があります。同じ患者さんであったとしても毎回同じ事を望んでいるのではなく、その時その状態に適切で最善の接遇を望みます。医療者と患者さんが互いに歩み寄れた時、「この病院で良かった」と納得して、満足から感動が湧きます。これこそが一方通行ではない「相互尊重」の真の接遇といえるのではないのでしょうか。

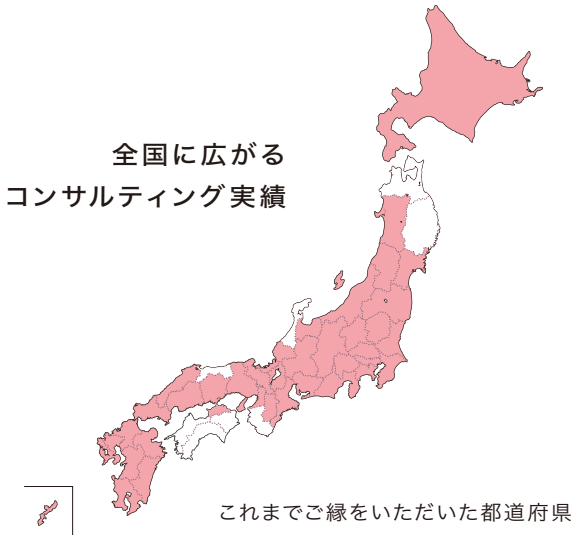
真の接遇を実現するために、私どもラ・ポール株式会社は、状況にそって臨機応変に対応できる『柔軟な接遇力』を提案しています。気づき、考え、言動化する。その繰り返しを継続することで貴院の善き風土になると確信します。その素晴らしい風土が、院内のDNAとなり帰属意識も高まります。

約20年にわたり医療介護現場に特化してきた実績と豊富な事例を基に、現場に活かせる能動型研修とコンサルティングを実施しています。貴院の大切なスタッフが主体性を持って自ら行動を起こす人材になることを目指します。

日本の未来に、医療介護現場の皆さんの一助のためによりしくお願い申し上げます。



Rapportの"R"を8つ重ね、その核から社会へ広がるように貢献していく。 宝石のように、ひとりひとりのもっている資質を輝かせるきっかけを提供していく。



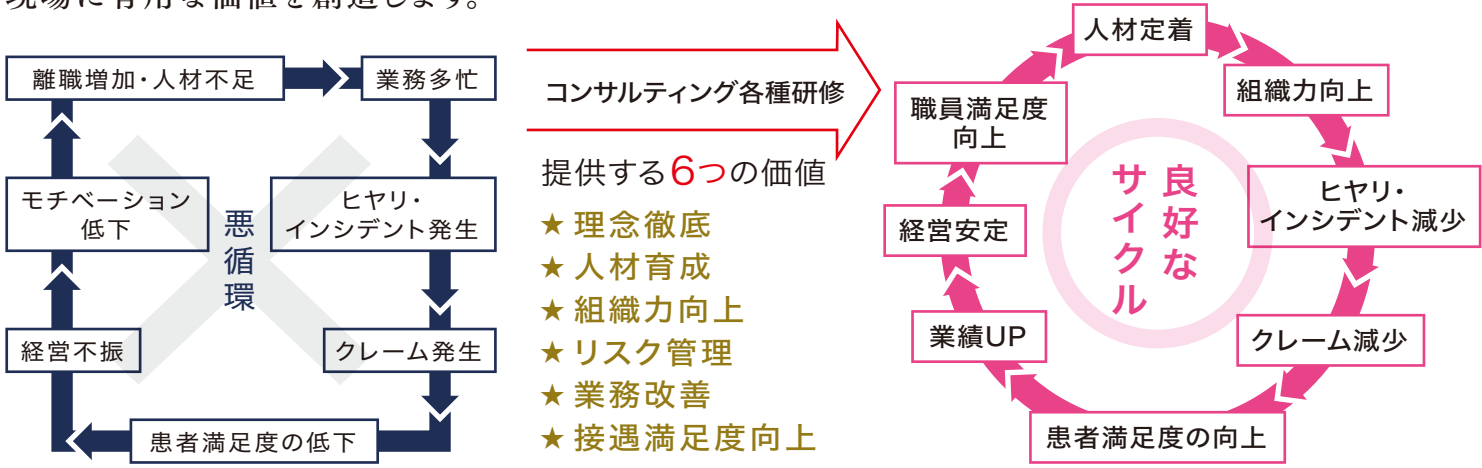
プレミアム接遇とは（商標登録第5780151号）

「貴院理念に基づき、院内に根づいたDNAを広く発信する接遇力」

多様化するニーズに対応できる接遇力を構築し、人材育成と医業継続に結びつくのがプレミアム接遇です。医療介護に携わる方々は、モノを扱う仕事ではない“生命”に関わる仕事を選択した時点ですでに高いヒューマンスキルをお持ちです。本来お持ちである資質をより向上させることが安心で安全な医療環境を整え、適切で最善の医療に繋がります。健全な経営は全スタッフの意識と行動に影響されます。医療人として誇りを持つことで帰属意識も高まります。組織力を高め、成果直結に繋がると確信して、目指す医業の仕組みづくりを提供します。

ラ・ポールのサービス

「日本の医療・介護現場を元気にする」をミッションとし、コンサルティング・研修を通して医療・介護現場に有用な価値を創造します。



1. コンサルティング事業

——— 医療介護を専門に300件の現場で培った成果直結のコンサルティングを提案 ———

プレミアム接遇 コンサルティング

貴院理念を基に多くの患者から選ばれ、支持される一歩リードした健全な経営のために、目指す医業の仕組みづくりを提供。

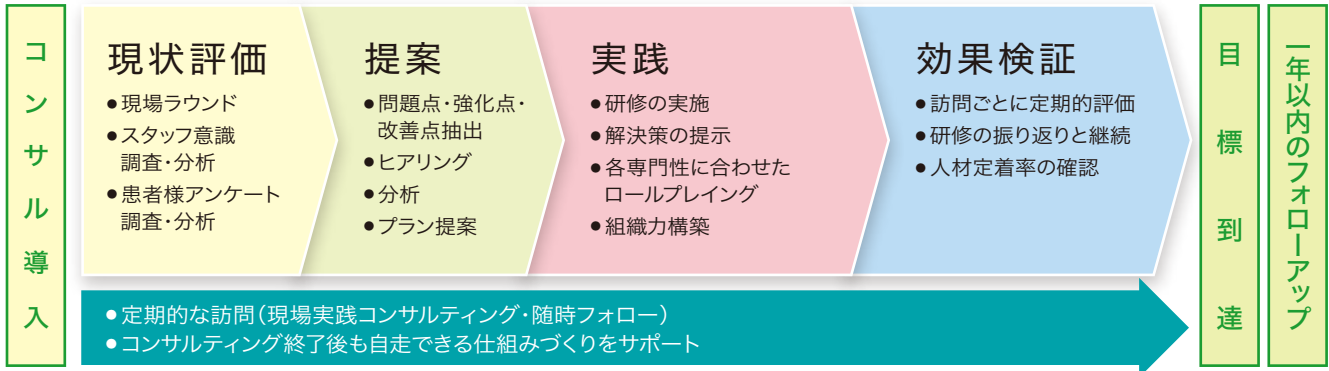
チーム医療 コンサルティング

成果の出せる人材の採用からスタッフ一人ひとりの才能を最大限に活かす研修、そして、チーム医療が機能するチームづくりまで、トータルでサポート。

開院開業 リニューアルオープン コンサルティング

これまでの実績を基に、短期間で集中してコンサルティングを行います。オープニングメンバーで経営をし続けられる病院作りを提案。

コンサルティングの流れ



Voice 🗣️ ～クライアント様の声～

プレミアム接遇コンサルティング

職員にプロ意識が生まれ、患者数や収益は着実に増加しました。
(K耳鼻咽喉科 理事長様)

以前は待ち時間が長いとことでクレームがあったが、スタッフ全員で学びを深めたこととお褒めのご意見を頂けるようになった。
(W整形外科 病棟看護部リーダー様)

接遇のみでなく、職員のチーム力、モチベーションを高めるための演習もして頂き、新鮮で、とても役立つものと思っています。
(Y病院 院長様)



チーム医療コンサルティング

医療・介護現場で仕事を行ううえで絶対的なチーム作りをサポート！豊富な実績に基づく「経験則」と認知科学に基づく「特性診断」を融合させた独自のコンサルテーションを提供いたします。

こんなお悩みを解決するコンサルティング

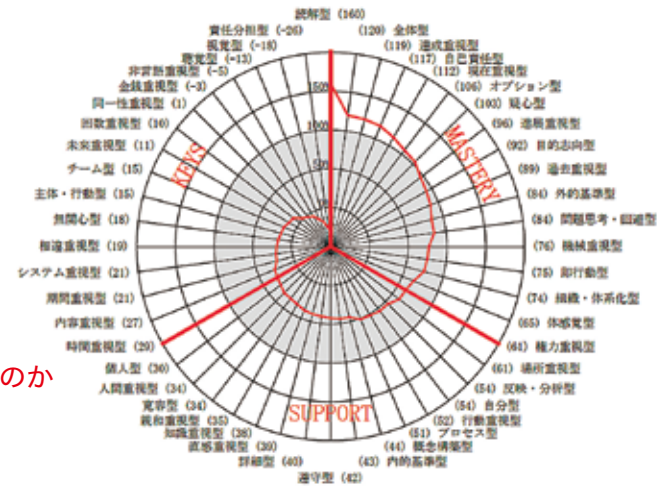
- 職場の人間関係が良くない
 - 採用や人材登用
- 連携不足を感じる
 - 適材適所の配置 など

『特性診断』とは

その人が、仕事をしているときに無意識に、

- どのような考え方をしてしまうのか
- どのような状況になるとやる気がわいてくるのか
- どのような行動を無意識にとってしまうのか
- どのような言葉を使ってコミュニケーションをとろうとするのか

を客観的にデータ化する診断です。自分やチームの特性を知り、最適なコミュニケーションの方法を導きだします。



特性診断データの例

開院開業・リニューアルコンサルティング

医業経営の方向性は開院時にあるといっても過言ではありません。開院開業・リニューアルコンサルティングでは、当社お客様での実績を基に、そのエッセンスをダイジェスト版で提案しています。短期間で集中してコンサルティングすることで大きな効果が期待できます。



Voice ~クライアント様の声~

開院開業リニューアルコンサルティング

病院の増築に伴い、職員数が急激に増加したことで全員に目が届かなくなり、特に接遇面の教育ができていないと感じていたが、研修のおかげで、職員の意識の中に接遇の心が宿ってきている。(専門病院／事務管理部長)

スタッフ初顔合わせの一日目で、チームになれたことが実感できる研修だった。(クリニック／院長)



現場実践形式ロールプレイング

現場に即し、直ちに患者応対、チーム連携に活用出来ます



Voice ~クライアント様の声~

現場実践形式ロールプレイング

以前までのカンファレンスは、病院側目線で進行されていたことを再認識できた。誰のための、何のために行うカンファレンスなのかを考えて今後対応していきたい。(作業療法士)

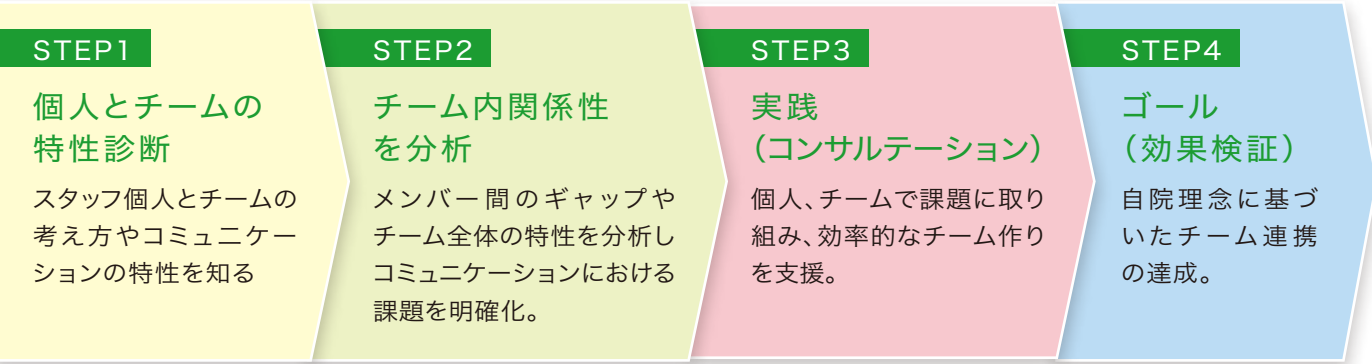
優先順位を考えて、共通認識をもって連携ミスをなくすことでストレスが減ることが分かったので、今後に役立てたい。(看護部)

感染症対策、混雑時の対応など有効なアドバイスをいただきました。(外来コンシェルジュ)

実際にうまくいかなかった事例の対応について教えて頂き勉強になった。信頼から安心が生まれるということは大きな発見だった。(薬剤師)

患者様のご案内方法、書類等の確認方法を早速取り入れたい。すぐ実践に活かせることをたくさん教えて頂いた。(看護師)

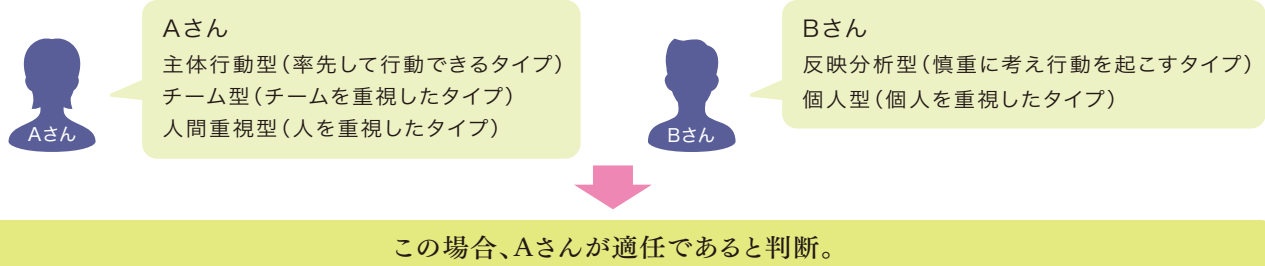
①理念を確立するチーム作り



②採用・配置・育成支援

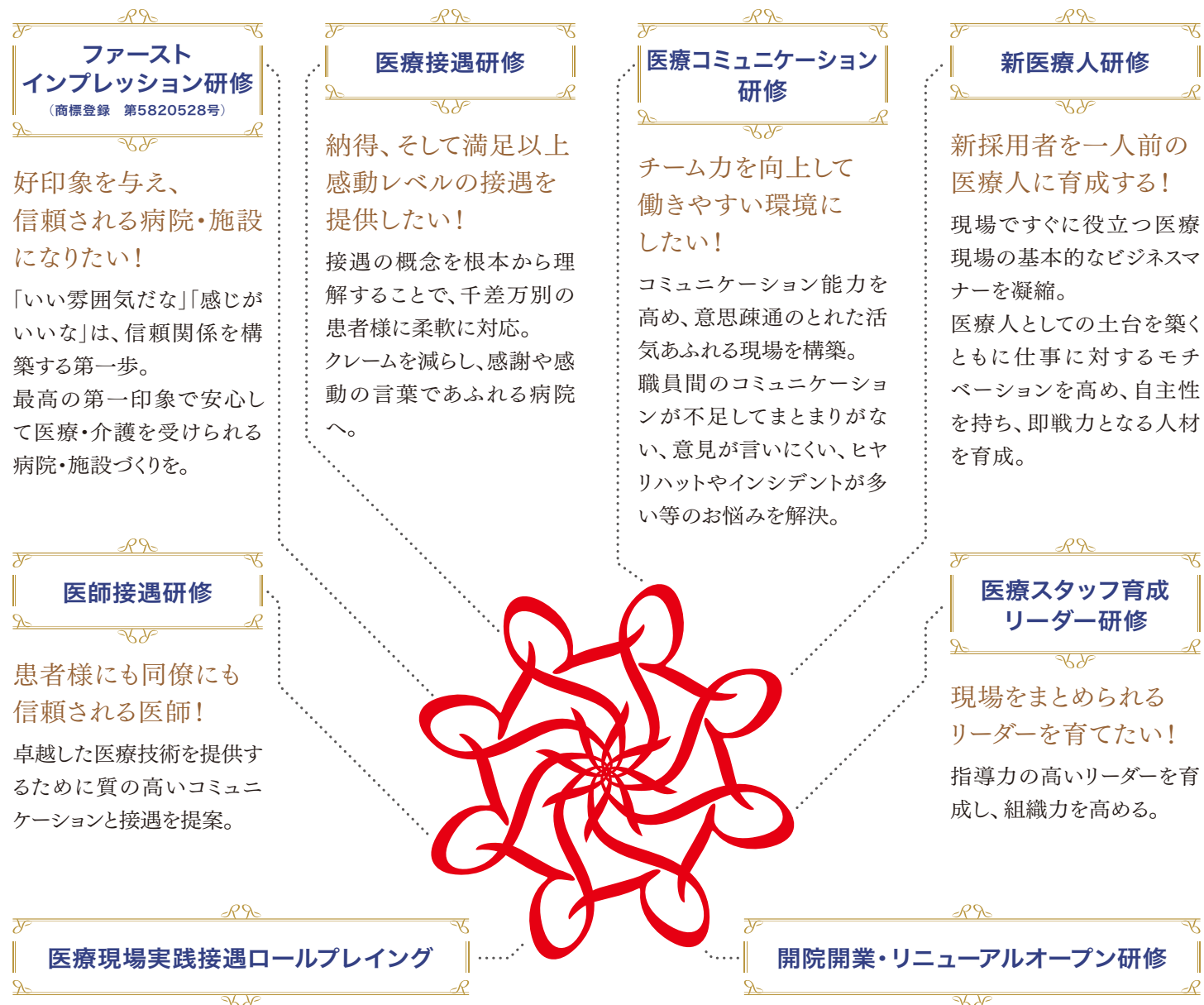
特性診断による客観的データを活用し、最適な人材発掘、育成、医療チーム作りをサポート。適切な人材配置は、スタッフの最大のパフォーマンスを引き出し、人材の定着にも効果絶大。

例：急性期病棟の師長を選任したい。条件として行動力があり、他部署と連携が取れ、患者思いの看護師。



2. 研修事業

医療・介護現場に特化したオリジナルかつ貴院の目標に応じて構築するオーダーメイドの研修です。
即、現場に活かすことのできる実践的でライブ感あふれる研修を提供いたします。



Voice 🗣️ ～クライアント様の声～

医師研修

接客はクレーム回避に有用である点を再認識させてもらった。(医師)

距離感とミラーリング、明日からの診療で即戦力となる強力な武器です。大変感銘を受けました。(医師)

患者へのアプローチの仕方、一つ二つの気遣いをするにより感じ方が違うものであると感じた。忙しいとそういう点がおろそかになり、患者の不安にもつながってしまうと感じた。(医師)



医療スタッフ育成リーダー研修

院内での事例をディスカッションできたことが、明日からの改善点になった。システム作りの再作成を検討し、コミュニケーションのディスカッションも日常的に行えるようにしたい。(看護師)

受講者を引き込む話術はさすがで、研修の構成も随所に工夫が施され、画一的な接客研修でなかったことから、職員も何時になく真剣に対峙してくれました。(病院／事務長)

メディア出演



PRESIDENT
「リーダーの眼」



最新医療経営Phase3
業界クローズアップ接客研修



ドクターズ・ファイル患者ニーズ研究所
接客コンサルティング「工夫事例」



介護人材マネジメント
「経営・管理特集」(執筆)



LEADER'S EYE
「企業家たちの横顔に迫る」



KKB鹿児島放送
スーパーJチャンネル
「ビジネスまな〜部」



フレンズFM
空とぶ・TAMAGO
「スマイルマナーコーナー」
..... ほか 多数



http://ra-pport.com

